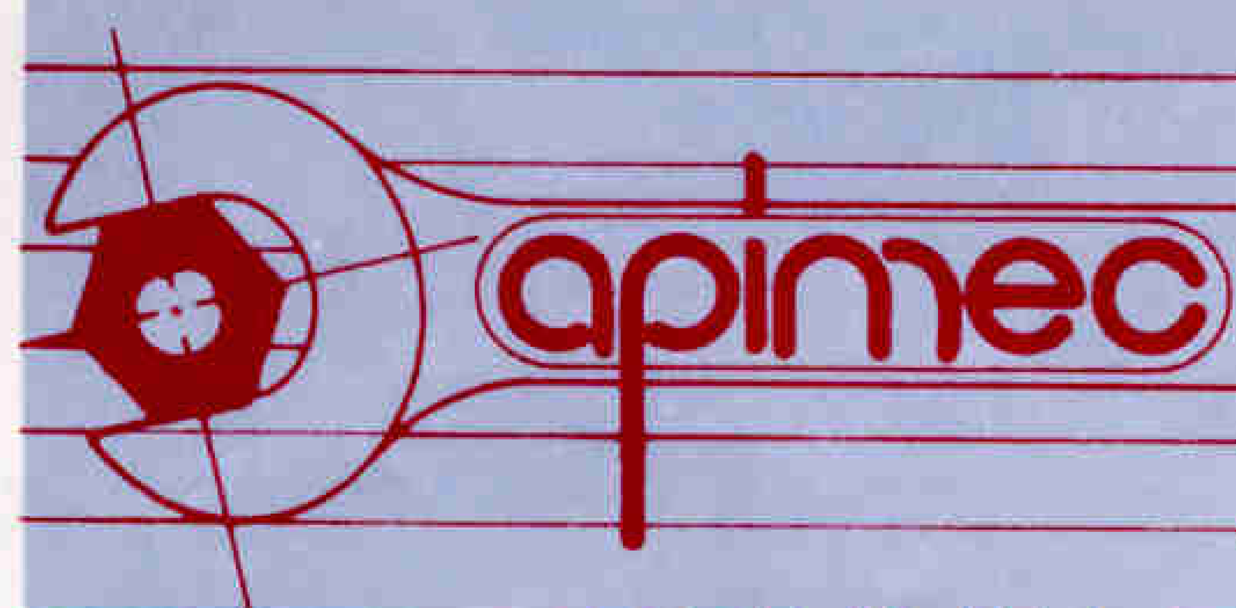


Nº 5

Manual administrativo para la micro y pequeña industria



CURSO RELACIONES HUMANAS

SWISSCONTACT
ZÜRICH, SUIZA

FEBOPI
LA PAZ, BOLIVIA

INASET
LA PAZ, BOLIVIA

El siguiente manual ha sido preparado por personal de APIMEC y SWISSCONTACT con la valiosa retroalimentación recibida por parte de los empresarios, y es publicado en un esfuerzo conjunto con INASET con el objetivo de conjuncionar esfuerzos de modo tal, que pueda llegar a todas las regiones donde operan los programas de APIMEC y ATAD.

El principal objetivo de este manual es presentar una pauta teórica a los empresarios sobre bases de las Relaciones Humanas.

La duración del curso esta diseñada para 6 horas distribuidos en 3 sesiones de 2 horas cada una.

El manual ha sido diseñado como base de un entrenamiento en capacitación básica exagerando la presencia de un instructor mentor con los respectivos complementos al manual (ejercicios y anexos). Existe para el instructor un manual/guia con las respectivas recomendaciones.

El manual implica una metodología grupal, no es aconsejable usarlo para estudio individual sin instructor.

Esperamos que ese manual sirva para mejorar la administración interna de las empresas y que así beneficie al usuario.

Autor: Jurg Grutter Swiscontact

APIMEC
Fundación para el Apoyo a la Pequeña y Micro Empresa Industrial de Bolivia.
Virreinato de Lima 0-1573 Cochabamba - Bolivia
Casilla # 2113 Telf: 4-8346

SWISSCONTACT
Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico.
Heroinas 143 Cochabamba - Bolivia
Casilla # 1840 Telf: 50534

INASET
Instituto de Asistencia Social, Económica y Tecnológica.
Sanchez Lima 2653 La Paz - Bolivia.
Casilla # 21935 Telf: 358413

Copyright SC y APIMEC Junio 1.990

MANUAL RELACIONES HUMANAS I

CONTENIDO

	Página
1. ¿A quien se dirige el curso?	1
2. Objetivos	1
3. Trabajar en grupo	2
4. Liderazgo	2
5. Administración del personal	5
6. Selección del personal	6
7. Motivación del personal	8
8. Bibliografía	9

1. ¿A QUIEN SE DIRIGE EL CURSO?

Este curso fué diseñado para empresarios y gerentes de micro- y pequeñas empresas. Se dirige a personas en una función superior y que tienen personal a su cargo. No es conveniente que participen también empleados/obreros que tienen otras funciones a cumplir en sus empresas.

2. OBJETIVOS

Objetivo general:

Al finalizar este curso. Relaciones Humanas I, el empresario estará concientizado de la importancia de administrar bien los recursos humanos y tendrá a mano instrumentos que le servirán para mejorar esa capacidad.

Objetivos específicos:

- Ver la importancia de un buen clima de trabajo.
- Reflexionar sobre su rol como líder.
- Seleccionar adecuadamente a su personal.
- Motivar a su personal.

3. TRABAJAR EN GRUPO

Vamos a empezar con un pequeño **juego** para reflexionar sobre la importancia del trabajo grupal (juego de cuadrados).

Los objetivos del juego es que se visualize algunos aspectos de la cooperación al resolver un problema por un lado y, lograr que los mismos se den cuenta de cómo su propia conducta contribuye ó impide a que se resuelva el problema del grupo.

Muchos trabajos se tienen que realizar en grupo o se realizan mejor así, pero aqui también existen problemas.



Cada persona es diferente, piensa de un modo distinto, tiene otro punto de vista, por lo cual cierta tolerancia es imprescindible.

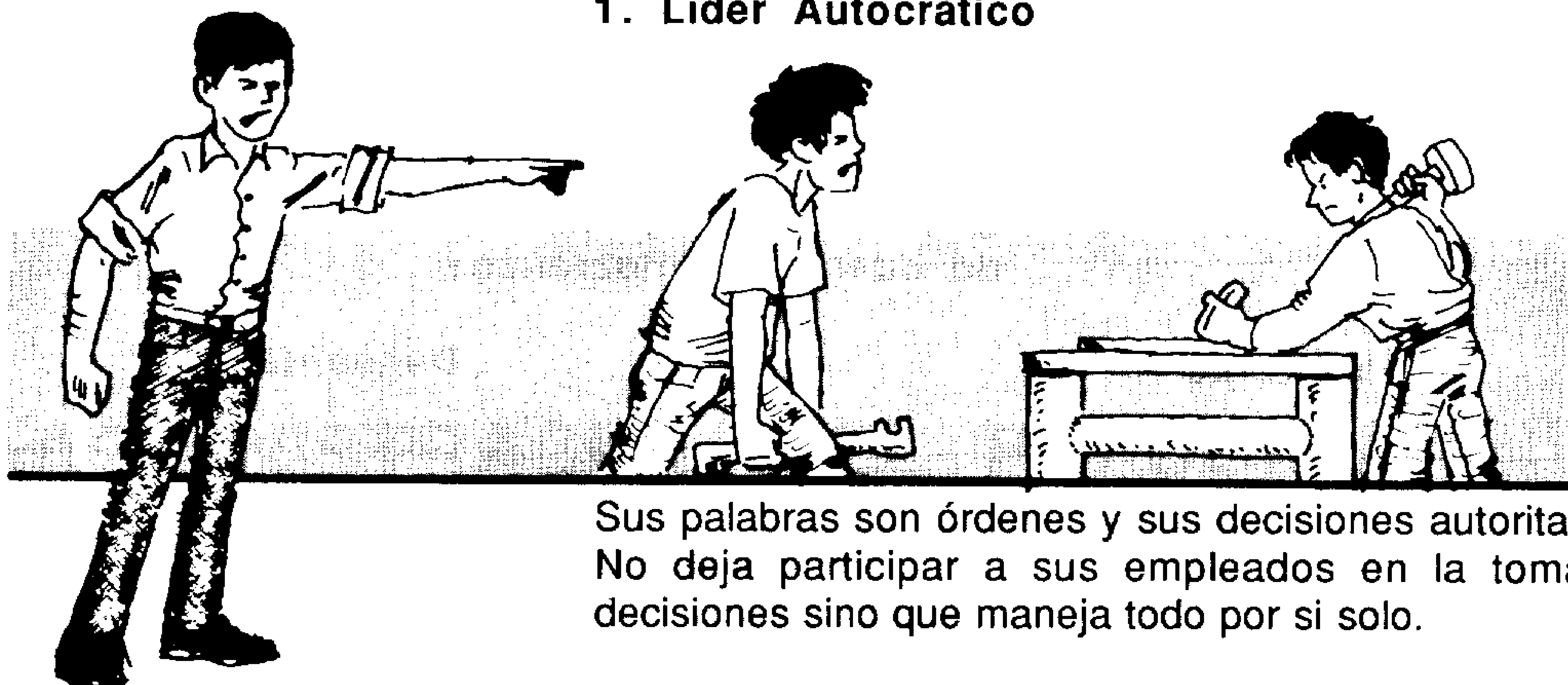
¡Hagamos otro juego!
(juego de los números)

4. LIDERAZGO

Cada persona tiene su forma de liderazgo natural. Pero tal vez se podría mejorar ese liderazgo, adecuándolo a las necesidades de su empresa.

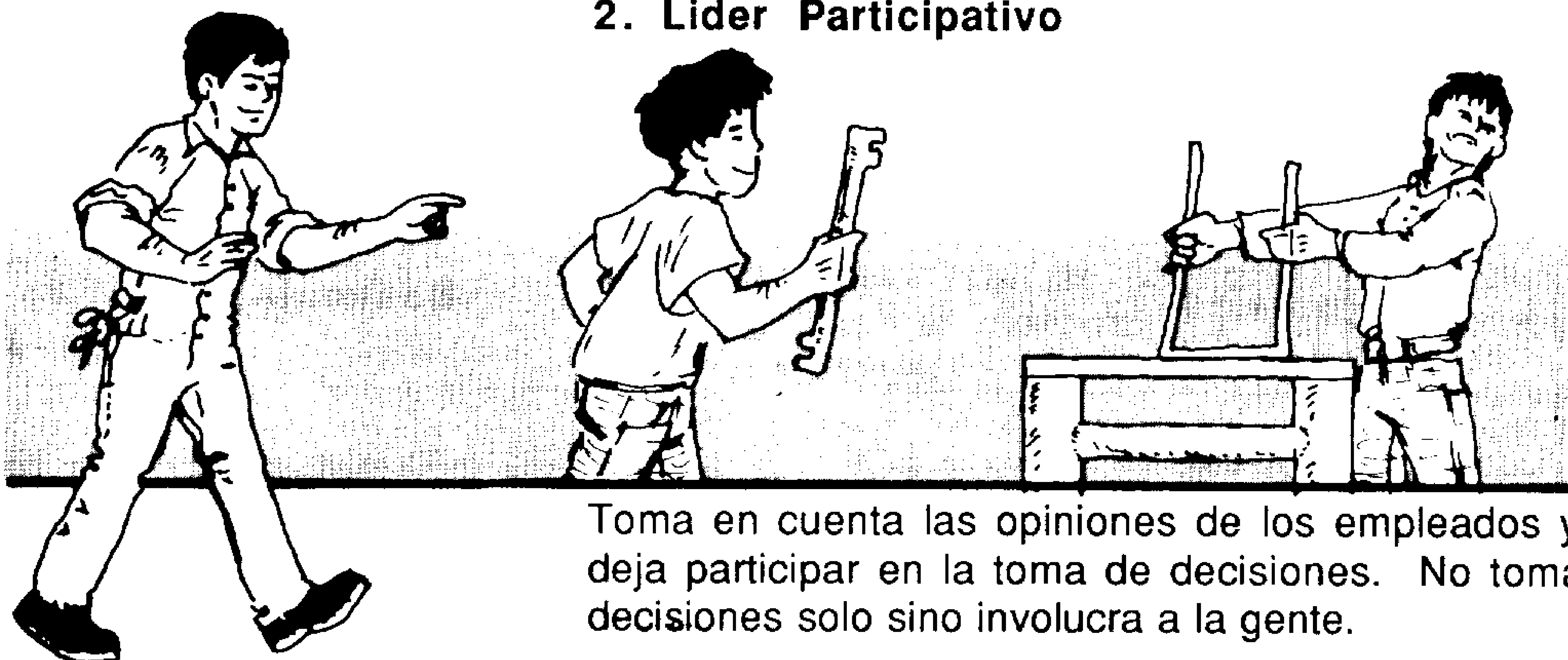
Veremos primero que formas típicas de liderazgo existen (en la realidad no existen esas formas puras sino mezcladas, pero conviene clasificarlas para ver los diferentes estilos).

1. Lider Autocrático



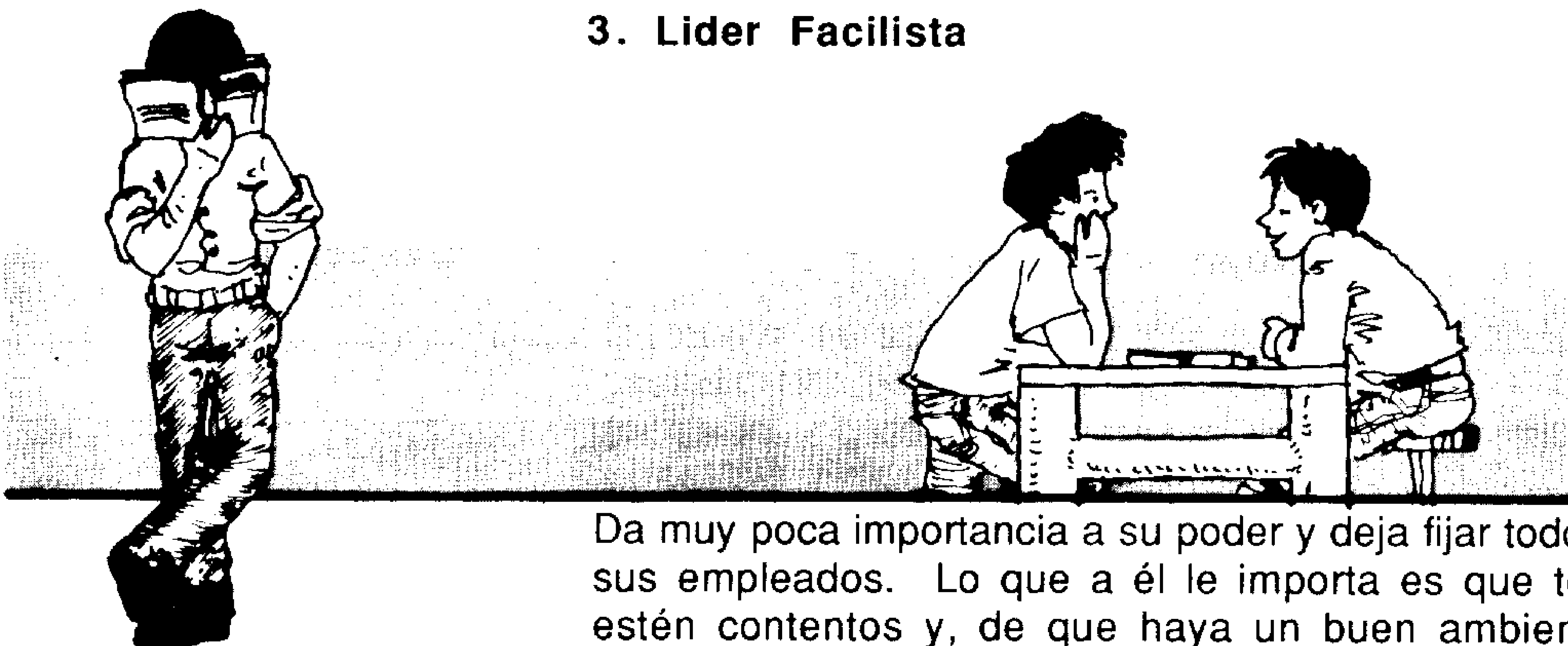
Sus palabras son órdenes y sus decisiones autoritarias. No deja participar a sus empleados en la toma de decisiones sino que maneja todo por si solo.

2. Lider Participativo



Toma en cuenta las opiniones de los empleados y los deja participar en la toma de decisiones. No toma las decisiones solo sino involucra a la gente.

3. Lider Facilista



Da muy poca importancia a su poder y deja fijar todo por sus empleados. Lo que a él le importa es que todos estén contentos y, de que haya un buen ambiente y armonía entre su personal.

¿Qué tipo de lider es Ud?

¡Respondanos algunas preguntas para ubicarnos un poco! **(Qué clase de lider es Ud.?):**

Trabajamos en grupo:

¿Qué ventajas y desventajas ve en un sistema de liderazgo autocrático?

Ventajas	**Desventajas**

¿Qué ventajas y desventajas ve en un sistema de liderazgo participativo?

Ventajas	**Desventajas**

¿Qué ventajas y desventajas ve en un sistema de liderazgo facilista?

Ventajas	**Desventajas**

Y saquemos unas conclusiones:

¿Qué sistema de liderazgo le parece el más adecuado para su empresa y su persona, y porqué?

5. ADMINISTRACION DEL PERSONAL

El éxito de una empresa depende en buena parte del manejo de personal que tiene el gerente a su cargo.

Mediante una buena administración de personal logra cumplir con los objetivos de la empresa. Un buen ambiente en ésta tiene varias ventajas y motiva a la gente a dar su máximo de efectividad.

Hagamos una lista de los problemas más frecuentes con el personal y cómo manejamos esos problemas!

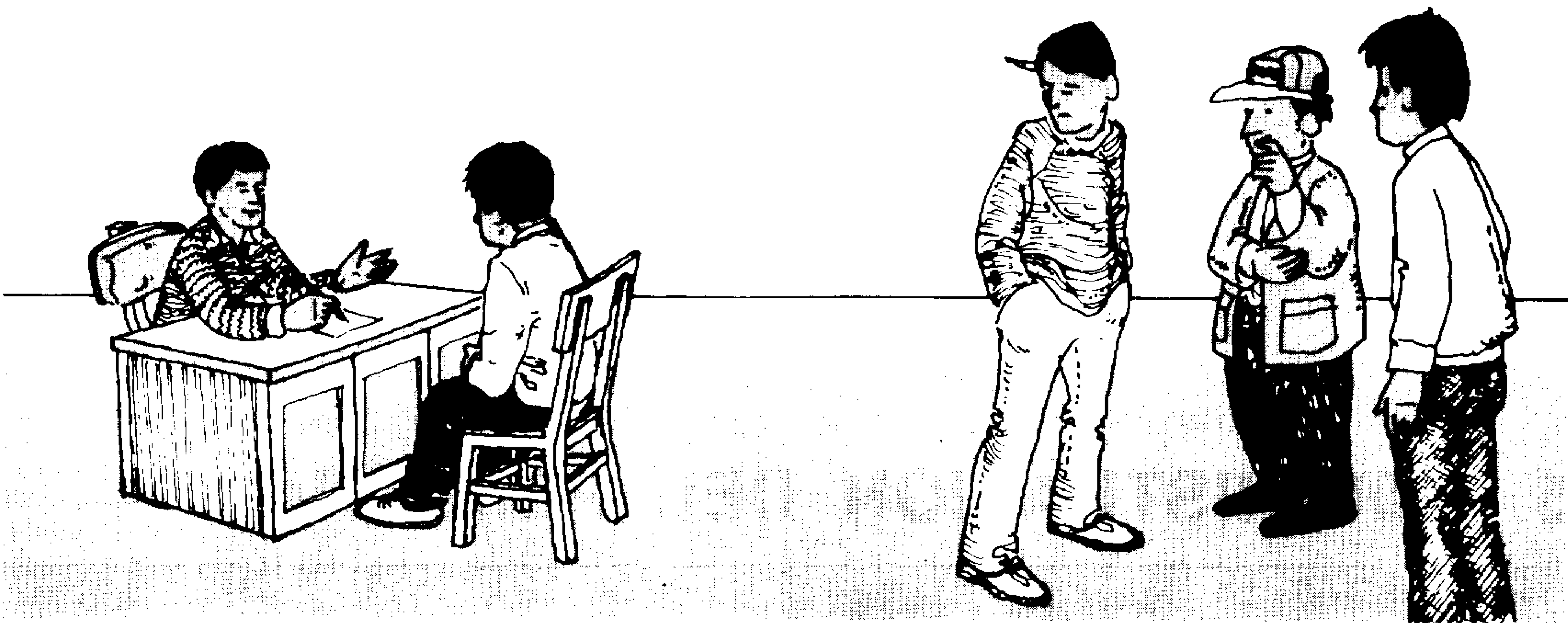
Problema	Solución

De nuevo se ve las diferentes formas de liderazgo y posibilidades para solucionar problemas. Ser más autocrático, rígido o más participativo, **flexible es la cuestión principal.**

Hagamos un juego para reflexionar sobre eso!

(Prueba de "como seguir instrucciones")

6. SELECCION DEL PERSONAL



¿Cómo cataloga Ud. al personal en su empresa?

Una buena selección de personal es muy importante para impedir futuros desacuerdos y problemas. Mejor invertir un poco más de tiempo en la selección y no tener después problemas por elegir muy al azar.

Algunas **pautas para conseguir** una buena selección son;

1. Definir los **requisitos del puesto** a ocupar. ¿Qué problemas hay que solucionar, qué se tiene que saber, cómo se tiene que actuar en el puesto, etc.?

Hagan una pequeña lista de puntos - indispensable y deseables para un puesto.

Puestos: ____

Requisitos indispensables	**Requisitos deseables**
______________________	______________________
______________________	______________________
______________________	______________________
______________________	______________________
______________________	______________________

2. **Buscar una persona** que pueda cumplir con esos requisitos. En la entrevista personal a realizarse es importante informar correctamente sobre la empresa y el trabajo a realizarse para no crear expectativas erroneas. Además es necesario interiorizarse de las expectativas del interesado para formarse una opinión. Los siguientes puntos son importantes para seleccionar a una persona:

- Experiencia: ¿Tiene la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos?
- Motivación: ¿Qué motivación tiene para trabajar en su empresa?
- Relaciones personales: ¿Se podría integrar bien en el equipo de trabajo? ¿Tiene espíritu de superación, iniciativa y dinamismo?
- Expectativas salariales: ¿Estan de acuerdo con sus disposiciones?
- Formación: ¿Tiene la formación adecuada para el puesto?
- Estabilidad: ¿Cambia mucho de empresas y porqué?

Haciendo notas de esos puntos le alivia el trabajo de selección. También se hace una decisión más objetiva y menos dependiente del estado de ánimo actual.

Ejercicio:

Analicemos un puesto de su empresa y formulemos los requisitos necesarios para ese trabajo.

Puesto: ______________________________

____

____

Funciones a desempeñarse: ______________________________

____

____

Habilidades necesarias: ______________________________

____

____

Experiencia necesaria: ______________________

____

____

Formación necesaria: ______________________

____

____

Otros factores: ______________________

____

____

Nivel salarial: ______________________

____

____

7. MOTIVACION DEL PERSONAL

Un personal bien motivado hace un trabajo eficiente, logra los objetivos y necesita mucho menos control (y así tiempo) de parte de la gerencia.

Existen varios aspectos que motiven a los empleados a dar el máximo de su capacidad.

- El salario: Un trabajo bien hecho tiene que ser retribuido adecuadamente.

- El reconocimiento: Reconocer un buen trabajo puede ser en forma verbal, por escrito simbólico, etc., no cuesta nada y no va a continuar así.

- Un buen ambiente de personal ayuda mucho a desempeñarse plenamente. Eso incluye el buen trato al personal tal como un buen clima de trabajo entre los empleados.

- Condiciones de trabajo favorables p. ej. un sitio con bastante luz, aire fresco, aseado, con un ruido soportable, etc.

- Estabilidad del puesto tal como de la empresa.

- Posibilidades de superarse, sea que se pueden adquirir más conocimientos (capacitación), mejorar su posición en la empresa, aumentar su nivel salarial etc.

¿Por qué razón piensa Ud. que su personal se queda en su empresa o dicho de otra manera qué factores motivan a su personal?

____

____

____

¿Por qué razón se han ido algunos empleados de su empresa?

____

____

____

¿Qué hace Ud. para motivar a su personal?

____

____

____

8. BIBLIOGRAFIA

- Material de la Fundación Carvajal, Colombia.
- Material de SWISSCONTACT, Latinoamérica/Suiza.